



Ministério da Educação – Brasil
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM
Minas Gerais – Brasil
Revista Vozes dos Vales: Publicações Acadêmicas
Reg.: 120.2.095 – 2011 – UFVJM
ISSN: 2238-6424
QUALIS/CAPES – LATINDEX
Nº. 11 – Ano VI – 05/2017
<http://www.ufvjm.edu.br/vozes>

Satisfação dos clientes externos sobre a qualidade dos serviços de enfermagem hospitalar: Abordagem técnico – profissional

Prof^a. Dr^a Liliane da Consolação Campos Ribeiro
Enfermeira. Doutora e Mestre em Ciências da Saúde. Docente do Mestrado Ensino em Saúde e do Departamento de Enfermagem da UFVJM
<http://lattes.cnpq.br/4721367057858836>
E-mail: liliane.consolacao@ufvjm.edu.br

Prof^a. Dr^a. Helisamara Mota Guedes
Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal de Minas Gerais. Docente do Mestrado Ensino em Saúde e do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM
<http://lattes.cnpq.br/6031880280960582>
E-mail: helisamaraguedes@gmail.com

Samantha Aparecida Moreira
Acadêmica de Enfermagem da UFVJM. Aluna de Iniciação Científica.
<http://lattes.cnpq.br/3844331839496076>
E-mail: samantha_moreira@hotmail.com.br

Aghata Ramalho Barbosa Caldeira
Acadêmica de Enfermagem da UFVJM. Aluna de Iniciação Científica.
<http://lattes.cnpq.br/1317343872707887>
E-mail: aghata.ict@hotmail.com.br

Valéria Silva Baracho
Acadêmica de Enfermagem da UFVJM. Aluna de Iniciação Científica.
<http://lattes.cnpq.br/6202295960930353>
E-mail: valeria.baracho@yahoo.com

Paulo Henrique da Cruz
Enfermeiro. Mestre em Ensino em Saúde pela UFVJM.
<http://lattes.cnpq.br/8538524597034643>
E-mail: paulo@hotmail.com

Camila de Fátima Guedes
Acadêmica de Enfermagem da UFVJM. Aluna de Iniciação Científica.
<http://lattes.cnpq.br/4417080431337399>
E-mail: camilaguedes8@hotmail.com

Resumo: Estudo de caráter descritivo, de abordagem quantitativa, cujo objetivo foi descrever a qualidade da assistência de enfermagem hospitalar e a satisfação do cliente externo por meio da perspectiva profissional, durante o período de internação em um hospital polo, referência para região ampliada de saúde do Alto Jequitinhonha. Foi utilizando o Instrumento validado intitulado Instrumento de Satisfação do Pacientes (ISP). A população de estudo constituiu-se por 223 clientes externos internados nas clínicas médica, convênios, neurológica e cirúrgica. Observou-se que, de modo geral, os usuários, avaliaram o enfermeiro, no domínio profissional, como calmo, organizado e ágil, realizando seu trabalho corretamente. A média de satisfação dos pacientes com o atendimento de enfermagem encontrada neste domínio foi de 3,79, indicando boa satisfação do cliente. Para a completa satisfação destes é necessário um fluxo adequado de informações, fator essencial para a melhoria dos serviços prestados, além de que a assistência deve aliar-se ao relacionamento profissional e usuário, e não focada apenas nas características técnicas.

Palavras Chave: Satisfação dos Pacientes; Qualidade da Assistência à Saúde; Cuidados de Enfermagem; Assistência Hospitalar.

Introdução

Uma assistência à saúde de qualidade é direito de todo cidadão e os serviços de saúde devem oferecer uma atenção que seja efetiva, eficiente, segura e com a satisfação do paciente em todo o processo (ANVISA, 2013).

O mercado está cada vez mais competitivo e na área da saúde não é diferente. Cada vez mais as equipes se preocupam em prestar serviços de qualidade a seus clientes de modo a promover a qualidade de vida dos seus usuários, garantindo um atendimento especializado, em que a missão de produzir saúde e promover a qualidade de vida dos clientes, seja cumprida pela instituição e seus trabalhadores (SELEGUIM, 2010). Nessa perspectiva a equipe de enfermagem ocupa lugar de destaque, pois está frequentemente em contato com público

buscando proporcionar uma assistência com qualidade aos seus clientes, assim como os demais profissionais da equipe de saúde.

Promover assistência envolve planejamento, gestão e administração de cuidados aos pacientes. O enfermeiro é o profissional capacitado para realizar as atividades administrativas, assistências e as práticas educativas, sendo assim, está apto a mudar as condições da qualidade dos serviços de saúde (MAZIERO, 2013). Podemos então afirmar que dentre as funções do enfermeiro há duas básicas: a assistência ao cliente e o gerenciamento da equipe de enfermagem (COREN, 2010).

Conhecer a percepção do cliente e sua satisfação é uma estratégia importante na gestão da qualidade nos serviços de saúde, podendo servir como um guia no gerenciamento do serviço (RODRIGUES, 2012). Para Freitas (2013), entre os desafios para o desenvolvimento das ações em enfermagem, está a preocupação com a qualidade da assistência e cuidados prestados aos clientes que procuram a instituição para tratamento.

O sistema de avaliação da qualidade dos serviços prestados aplicado ao paciente é um método eficiente, pois possibilita compreender as necessidades aliadas aos sistemas que apoiam a melhoria da qualidade destes serviços (LOPES, 2009).

Segundo Dorigan e Guirardello (2010), avaliar a satisfação do paciente possibilita ao enfermeiro implementar mudanças na sua prática e propor ações para melhoria da qualidade da assistência.

Moraes (2014) afirma que a satisfação dos pacientes pode ser influenciada por diversos fatores, dentre eles a interação com os profissionais envolvidos no atendimento.

Outros estudos encontrados evidenciam a relação entre satisfação dos pacientes e a qualidade do cuidado prestado tais como: Dorigan e Guirardello (2010); Freitas (2013); Moraes (2014); Odicino e Guirardello (2010); Selegim (2010) e em todos estes os clientes encontraram-se satisfeitos com o cuidado recebido.

É pertinente refletirmos sobre os clientes externos em uma instituição. Estes são aqueles que se utilizam dos serviços da empresa e não estão entre o quadro de funcionários da mesma. Há outro tipo de cliente nas instituições que são considerados os internos, que são os funcionários, são aquelas pessoas que estão dentro da instituição (NOGUEIRA, 2014).

Assim, esse trabalho tem por objetivo analisar e descrever a qualidade da assistência de enfermagem segundo a ótica dos pacientes externos durante o período de internação em um hospital polo referência para região ampliada de saúde.

Método

Trata-se de um estudo de caráter descritivo, de abordagem quantitativa, extraído de uma dissertação de mestrado intitulada “Avaliação dos clientes externos de um hospital sobre a qualidade dos serviços de enfermagem”.

Foi desenvolvido em um Hospital Polo Referência para Região Ampliada de Saúde no interior do estado de Minas Gerais, na região do Alto Jequitinhonha, sendo uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos que visa promover a atenção integral à saúde. Os dados foram coletados no período de agosto a setembro de 2014.

A população de estudo foram os pacientes que estavam internados nas clínicas do hospital (médica, cirúrgica, neurológica e convênios), selecionados por meio de uma amostra aleatória estratificada e proporcional, que atendiam aos seguintes critérios de inclusão: ter permanecido internado por pelo menos 48 horas e estar de alta hospitalar, orientados em tempo e espaço, comunicando verbalmente, terem idade igual ou maior que 18 anos e que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O cálculo amostral foi realizado no programa Diman 1.0, considerando 80% de satisfação do paciente, com margem de erro de 5% e média de 358 clientes externos. A amostra final foi composta por 223 clientes externos, já acrescido de 10% devido a possíveis perdas.

A coleta foi feita através da aplicação do Instrumento de Satisfação do Cliente (ISP) validado no Brasil, cujo objetivo é analisar a satisfação dos pacientes com a

assistência de enfermagem a eles prestada. É composto de 25 questões organizados em três domínios: técnico-profissional, confiança e educacional, em formato de escalas tipo *Likert* (2013) com cinco opções de respostas que variam de “concordo totalmente” (cinco pontos) a “discordo totalmente” (um ponto). Para os itens com sentenças negativas, a pontuação da escala é avaliada de forma invertida, e quanto maior a pontuação do ISP, maior o nível de satisfação do cliente com o cuidado prestado (OLIVEIRA, 2004).

Conforme Moraes (2014, p.28), “O Domínio profissional contém sete questões relacionadas à competência do enfermeiro na realização de técnicas de cuidado e o conhecimento baseado nas necessidades para se completar as tarefas de cuidado de enfermagem”.

Os dados coletados foram analisados pelo software *Statistical Package for Social Sciences*, (SPSS) versão 22.0, no qual foi realizada análise descritiva das variáveis quantitativas. Para cada item do instrumento foi calculada a média das respostas, sendo considerado neste estudo como satisfeito a obtenção de um escore maior ou igual a três (≥ 3), que expressa um nível de satisfação acima do ponto médio da escala likert (LEVANDOVISKI, 2014).

Essa pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP – UFVJM), sob protocolo 731644/2014

Resultados

Analisando o perfil sociodemográfico dos 223 entrevistados, 119 (53,4%) eram do sexo masculino, 118 (52,9%) eram casados, 177 (79,3%) possuíam escolaridade inferior a ensino médio incompleto, 114 (51,1%) nunca tinham internado antes. A faixa etária média obtida foi de 53,39 anos (DP=19,15), conforme mostra a tabela 1

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da população internada. Diamantina/MG, 2015 (n=223).

Variável	n	%
Sexo		
Feminino	104	46,6
Masculino	119	53,4
Setor		
Convênio	21	9,4
Clinica Médica	81	36,3
Clínica Cirúrgica	70	31,4
Clínica Neurológica	51	22,9
Escolaridade		
Médio inc. ou menos	177	79,3
Médio com. ou mais	46	20,6
Estado Civil		
Solteiro	62	27,8
Casado	118	52,9
Viúvo	26	11,7
Separado	17	7,6
Hospitalização Prévia		
Sim	109	48,9
Não	104	51,1

Fonte: Dados da pesquisa

A média para o domínio técnico profissional foi equivalente a 3,79 pontos, tendo duas avaliações positivas com médias de 3,90, “o enfermeiro dá bons conselhos” e “O enfermeiro realmente sabe do que está falando”. Nos itens negativos a menor avaliação foi o item “o enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho”, com média de 3,96 (Tabela 2).

Tabela 2- Média de respostas dos participantes obtida por questão do ISP, Diamantina, MG, 2015 ($n=223$).

Domínio Profissional	
Itens positivos:	
Questões do ISP	Média
O enfermeiro dá bons conselhos	3,90
O enfermeiro realmente sabe do que está falando	3,90
O enfermeiro é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos	3,86
O enfermeiro faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	3,58
O enfermeiro é muito lento para fazer as coisas para mim	3,65
O enfermeiro está sempre muito desorganizado para aparentar calma	3,86
O enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho	3,96

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao item profissional 182 (81,6%) discordam com a afirmação “O enfermeiro dá bons conselhos”. Nos itens “O enfermeiro faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas” e “O enfermeiro é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos”, 163 (73,1%) e 181 (81,2%), respectivamente, discordam. Quanto às questões “O enfermeiro realmente sabe do que esta falando” e “O enfermeiro está muito desorganizado para aparentar calma”, os pacientes responderam com um nível de insatisfação a estas perguntas de 183 (82,1%) e 178 (79,8%), respectivamente. Enquanto que para as questões “O enfermeiro é muito lento para fazer as coisas para mim” e “O enfermeiro não faz corretamente seu trabalho”, por serem sentenças negativas, observa-se um grau elevado de

satisfação, mostrando que 169 (75,8%) e 184 (82,5%) dos clientes discordam das afirmativas. Conforme Tabela 3

Tabela 3- Satisfação dos clientes externos em relação a equipe de enfermagem no Domínio Profissional, Diamantina, 2015 (n=223).

Instrumento de Satisfação do Paciente (Profissional)	n	%
O (A) enfermeiro (a) dá bons conselhos		
Concordo totalmente	-	-
Concordo	08	3,6
Discordo	182	81,6
Discordo totalmente	13	5,8
Não tenho opinião	20	9,0
O (A) enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas		
Concordo totalmente	01	0,4
Concordo	41	18,4
Discordo	163	73,1
Discordo totalmente	05	2,2
Não tenho opinião	13	5,8
O (A) enfermeiro (a) é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos		
Concordo totalmente	-	-
Concordo	01	0,4
Discordo	181	81,2
Discordo totalmente	06	2,7
Não tenho opinião	35	15,7
O (A) enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando		
Concordo totalmente	-	-
Concordo	06	2,7
Discordo	183	82,1

Discordo totalmente	12	5,4
Não tenho opinião	22	9,9
O (A) enfermeiro (a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma		
Concordo totalmente	-	-
Concordo	21	9,4
Discordo	178	79,8
Discordo totalmente	17	7,6
Não tenho opinião	07	3,1
O (A) enfermeiro (a) é muito lento para fazer as coisas para mim		
Concordo totalmente	02	0,9
Concordo	37	16,6
Discordo	169	75,8
Discordo totalmente	8	3,6
Não tenho opinião	07	3,1
O (A) enfermeiro (a) não faz corretamente seu trabalho		
Concordo totalmente	01	0,45
Concordo	11	4,9
Discordo	184	82,5
Discordo totalmente	21	9,4
Não tenho opinião	06	2,7

Fonte: Dados da pesquisa

Ao avaliarmos o domínio em relação ao sexo dos sujeitos participantes, encontramos que tanto homens quanto mulheres avaliaram de maneira semelhante a equipe de enfermagem.

Discussão

Na análise dos dados obtidos, observamos que o sexo predominante foi o masculino. No estudo de Freitas (2013) e de Senarath et al (2012) encontramos também uma maior porcentagem de homens internados, podendo ser explicado pela menor busca deste pelos serviços de saúde na atenção primária.

Fontes et al. (2011) justifica este fato a aspectos socioculturais ligados ao gênero e a questões vinculadas a serviços de saúde, visto que a procura dos homens por serviços de saúde está associada a quadros clínicos crônicos que refletem em sua qualidade de vida.

Houve predominância de indivíduos casados, assim como no estudo de Dorigan e Guirardello (2010), e daqueles que nunca haviam internado antes, 118 (52,9%) e 114 (51,1%) respectivamente. Verificou-se ainda que a faixa etária média dos clientes foi de 53,39 anos, similarmente ao resultado encontrado por Moraes (2014) em que os pacientes apresentaram média de idade de 54 anos.

Para o domínio profissional obtivemos uma média de 3,79 com desvio padrão de 0,36, o que evidencia uma satisfação dos clientes em relação ao cuidado recebido. Outras pesquisas realizadas utilizando o ISP demonstraram um elevado índice de satisfação dos pacientes: média de 4 em uma unidade de gastroenterologia, no interior do Estado de São Paulo (DORIGAN, GUIRARDELLO, 2010); média de 3,8 em um hospital de ensino localizado no interior do Estado de São Paulo (ODININO, GUIRARDELLO, 2010); média de 4,1 em uma Unidade de Terapia Intensiva de Recuperação Pós Anestésica no Estado de Porto Alegre (MORAES, 2014).

Oliveira e Guirardello (2006), reforçam em seu estudo que a avaliação sobre o cuidado recebido em relação ao item profissional, por ter pontos positivos e negativos, pode ser influenciado devido à características específicas do enfermeiro.

Pesquisas apresentam como resultado que a assistência não pode estar centrada apenas no elemento técnico, é preciso aliar-se principalmente ao relacionamento profissional/usuário (SCHIMITH, 2012).

Esse resultado reforça a importância do conhecimento e da educação permanente do enfermeiro, de modo a facilitar e estabelecer vínculo com o usuário.

Isto pode resultar em segurança e confiança por parte do mesmo em relação ao profissional e o cuidado recebido.

Os profissionais da saúde devem aprender continuamente, tanto na sua formação, quanto em sua prática, para que possam realizar seus serviços dentro dos mais altos padrões de qualidade (PERES, 2006).

Outro ponto importante que pode ser levantado nesta pesquisa, e encontrado no estudo de Oliveira e Guirardello (2006), é a avaliação do paciente basear-se não apenas no procedimento técnico, mas também em situações que expressam confiança ou empatia por parte do profissional no momento da prestação dos cuidados de enfermagem.

Na pesquisa realizada por Dorigan e Guirardello (2010), o tempo de internação influenciou a satisfação dos pacientes em relação ao domínio profissional, onde os pacientes que permaneceram internados de quatro a sete dias, quando comparados aos que permaneceram por um tempo inferior a três dias, relataram um maior nível de satisfação. O maior tempo de internação propicia mais oportunidades de vivenciar a dinâmica da unidade, principalmente em relação aos procedimentos e rotinas (DORIGAN, GUIRARDELLO, 2010, p. 504).

Conclusões

Este estudo possibilitou a análise da avaliação da qualidade da assistência de enfermagem, prestada aos clientes, alcançando o objetivo proposto. Com os achados percebe-se que o domínio profissional foi bem avaliado. A média para este domínio foi equivalente a 3,79 pontos, demonstrando um elevado índice de satisfação do cliente externo com relação ao serviço de enfermagem sobre a perspectiva profissional.

O enfermeiro no domínio técnico-profissional foi avaliado como sendo calmo e organizado, ágil e este realiza seu trabalho corretamente. Questões relacionadas comunicação foram as que obtiveram um menor índice de satisfação.

A satisfação dos clientes é resultado do processo de atendimento de suas expectativas e necessidades de cuidados. Nem sempre entender a dinâmica da

unidade, a rotina e os protocolos, se torna tarefa fácil para aqueles que necessitam de cuidados e para acompanhantes.

Para a completa satisfação dos clientes é necessário um fluxo adequado de informações, fator essencial para a melhoria da qualidade da assistência.

Com os resultados deste estudo acredita-se que melhorias no serviço poderão ser concretizadas por meio da implementação de estratégias, programas e ações administrativas. Dessa maneira, os resultados podem ser subsidio para a gestão dos serviços de enfermagem na instituição.

Referências

ANVISA. Assistência Segura: **Uma Reflexão Teórico Aplicada à Prática**. Série: Segurança do Paciente e Qualidade em Serviço de Saúde. 2013

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE MINAS GERAIS, UNIDADE DE FISCALIZAÇÃO. **Diagnóstico Administrativo/Situacional de Enfermagem/Saúde: Subsídios para elaboração**. Belo Horizonte, 2010 Disponível em: <<http://www.corenmg.gov.br/anexos/modelDiagnosticos.pdf>> Acessado em: 30/mai/2015

DORIGAN, G.H., GUIRARDELLO, E.B., **Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia**. Acta paul. Enferm. [online]. 2010, vol.23, n.4, pp.500-505. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ape/v23n4/09.pdf>, acessado 18/out/2015

FONTES, W.D., BARBOZA, T.M., LEITE, M.C., FONSECA, R.L.S., SANTOS, L.C.F., NERY, T.C.L., **Atenção à saúde do homem: interlocução entre ensino e serviço**. Acta Paul Enferm. 2011;24(3):430-3
FREITAS, J.S. **Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem e da satisfação do paciente de um hospital de ensino da região centro-oeste do Brasil**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Enfermagem, 2013. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/3761/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Juliana%20Santana%20de%20Freitas%20-%202013.pdf> Acessado: 29/out/2015

LEVANDOVSKI, P.F., **Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviços de emergências** [Trabalho de conclusão de curso]. Rio Grande do Sul: Universidade Federal do rio Grande do Sul, 2014.

LOPES, J.L.; CARDOSO, M. L. A. P.; ALVES, V. L. S; D'INNOCENZO, M. **Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar**. Acta paul. enferm. 2009, vol.22, n.2, pp. 136-141.

MORAES, K.B., **Carga de trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em unidade de terapia intensiva pós-operatória** [Dissertação de Mestrado], Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Enfermagem, Porto Alegre, 2014.

MAZIERO, V.G., SPIRI, W.C., **Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual**. Rev. Eletr. Enf. 2013; 15(1): 121-29

NOGUEIRA, L.C., Gerenciando pela qualidade total na saúde. 4ª Edição. Belo Horizonte: Indg tecnologia e serviços Ltda; 2014.

ODININO, N.G., GUIRARDELLO, E.B., **Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto**. *Texto contexto* -

enferm. [online]. Florianópolis, 2010 Out-Dez; 19(4): 682-90. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072010000400011
Acessado: 30/out/2015

OLIVEIRA, A.M.L., **Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument.** [Dissertação]. Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2004.

OLIVEIRA, A.M.L., GUIARDELLO, E.B., **Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais,** *Rev Esc Enferm USP* 2006; 40(1):71-7.

PERES, A.M., CIAMPONE, M.H.T., **Gerencia e competências gerais do enfermeiro,** *Texto Contexto Enferm*, Florianópolis, 2006 Jul-Set; 15(3): 492-9.

RODRIGUES ,M. K. et.al.; **Satisfação do usuário internado em hospital público: uma pesquisa bibliográfica.** Santa Maria, RS. 03 a 05 de outubro de 2012.

SCHIMITH, M.D., et.al. **Relações entre os profissionais e usuários durante as práticas de saúde.** *Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro. V.9, n.3, p.479-503, nov.2011/fev.2012.

SELEGHIM, M.R., Teixeira, J.A., Matsuda, L.M., Inoue, K.C., **Avaliação de usuários sobre a qualidade dos serviços de um pronto socorro.** *Rev Rene.* 2010; 11(3): 122-31. *Rev. Rene.* Fortaleza, v. 11, n. 3, p. 122-131, jul./set.2010.

SENARATH, U., GUNAWARDENA, N.S., SEBASTIAMPILLAI, B., SENANAYAKE, A., LEKAMGE, S., SENEVIRATNA, A., et al. **Patient satisfaction with nursing care and related hospital 124** Referências services at the National Hospital of Sri Lanka. *Leadersh Health Serv.* 2012;26(1):63- 77

Processo de Avaliação por Pares: (*Blind Review* - Análise do Texto Anônimo)

Publicado na Revista Vozes dos Vales - www.ufvjm.edu.br/vozes em: 05/2017

Revista Científica Vozes dos Vales - UFVJM - Minas Gerais - Brasil

www.ufvjm.edu.br/vozes

www.facebook.com/revistavozesdosvales

UFVJM: 120.2.095-2011 - QUALIS/CAPES - LATINDEX: 22524 - ISSN: 2238-6424

Periódico Científico Eletrônico divulgado nos programas brasileiros *Stricto Sensu*
(Mestrados e Doutorados) e em universidades de 38 países,
em diversas áreas do conhecimento.